

2023

Rapport d'activités

de l'Observatoire de l'Evolution des
Métiers de l'Assurance

SOMMAIRE

PRESENTATION

3

PUBLICATIONS

4

EVENEMENTS / PROJETS / INTERNET ET RS

12

ETUDES DISPONIBLES

20

Pour consulter toutes nos publications, regarder nos vidéos ou tout simplement vous renseigner sur des métiers ou des sujets RH, rendez-vous sur notre site internet :

www.metiers-assurance.org/

Et pour aller plus loin, vous pouvez accéder directement à notre chaîne **YouTube** pour visionner toutes nos conférences, nos films d'animations...

Ce rapport contient des liens hyperactifs pour vous permettre d'accéder directement aux documents et vidéos. Pour cela cliquez sur les icônes suivantes dans le document :



2

PRESENTATION

Créé en 1996 sous l'égide de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), devenus depuis France Assureurs. L'Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance est une association paritaire Loi de 1901. Il contribue à la modernisation du dispositif professionnel d'appui à la gestion des ressources humaines prévu par la Convention Collective Nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992.

Sa mission est d'informer la profession sur les facteurs susceptibles de faire évoluer les métiers. Ses travaux doivent permettre aux acteurs concernés d'en tirer les conséquences en termes de qualifications et de besoins de formation. Par ses éclairages, il participe à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. C'est un outil du dialogue social.

Ses travaux sont mis à la disposition des sociétés d'assurances, des organisations d'employeurs et de salariés, des managers, des étudiants, ainsi que les organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement...

Tous les travaux sont accessibles sur le site : <https://www.metiers-assurance.org/>

L'Observatoire conçoit et met en œuvre des outils (indicateurs, enquêtes, groupes de travail...) permettant de suivre et d'anticiper les conséquences des évolutions économiques et sociales de la profession sur les métiers. Par ailleurs, il organise et anime des rencontres d'experts sur des thèmes spécifiques en lien avec la problématique d'évolution des métiers et des compétences.

En 2023

Il est gouverné par un Conseil d'administration composé de

- 16** membres titulaires, répartis en deux collèges :
- 8** membres désignés par France Assureurs et
- 8** membres désignés par les organisations syndicales de salariés représentatives au niveau professionnel.

Et d'une équipe permanente de

4 personnes

Quatre Publications



Le Baromètre prospectif 2023...



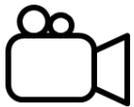
Argent, énergie, eau, compétences... dans ces domaines très différents, la rareté croissante des ressources imprime sa marque. Avec la transformation digitale, elle constitue les deux fils que nous proposons de tirer dans ce Baromètre prospectif 2023.

Le retour de l'inflation et des taux d'intérêt plus élevés, la volatilité des prix de l'énergie et des matières premières, les tensions liées à la baisse du chômage sur le marché du travail... signalent la fin d'une abondance relative, après les illusions d'un droit de tirage sans limite. Plus directement pour les entreprises d'assurances, l'augmentation des coûts de production renforce l'exigence du meilleur réglage possible entre majorations tarifaires, performance financière et fidélisation des clients. A l'actif de leur bilan, la brusque envolée des taux d'emprunts d'Etat se traduit en effet par une baisse spectaculaire de leurs portefeuilles obligataires. Surtout, et pour la première fois, les ressources humaines font leur entrée dans la cartographie des risques identifiés par la branche, tandis que la crainte d'une insuffisance de compétences techniques se fait plus grande.

C'est dans ce contexte que la vitesse de propagation et d'utilisation par le grand public de ChatGPT est littéralement phénoménale. GPT, comme Generative Pre-trained Transformer, est un outil à qui l'on peut poser des questions en langage naturel et qui va chercher ses réponses sur le web par le traitement d'une masse incommensurable de données. Mais GPT également pour General Purpose Technology, cumulant trois traits le distinguant des innovations ordinaires : il pourrait être utilisé dans de nombreuses activités humaines ; ses performances augmentent avec son usage ; il facilite l'émergence ou le développement d'autres innovations. Plus de 10 ans après qu'IBM a déployé son offre Watson, comment expliquer pourquoi l'impact de l'intelligence artificielle s'avère limité dans l'assurance et l'emploi toujours aussi dynamique (+5%) ? Parce qu'il est classique, nous disent les économistes, qu'une croissance atone de la productivité puisse perdurer assez longtemps encore après la généralisation d'une technologie de rupture. Au rythme où vont les choses, il ne serait donc pas étonnant que ce soit au cours des 10 prochaines années que ce cheminement souterrain finisse par poindre significativement dans le paysage des métiers de l'assurance. Ses effets potentiels sont d'ailleurs tellement importants que la détection précoce des toutes premières réalisations devrait constituer un chantier prioritaire pour la prospective de l'emploi, des métiers et des compétences.

.../... Two blue icons are positioned at the end of the text. The first is a hand with the index finger pointing to the right. The second is a link symbol, consisting of two interlocking rings.

La conférence en **vidéos**...



Deux interviews



Olivier LOPEZ

Professeur à Sorbonne Université – Directeur de l'ISUP
Membre agrégé de l'Institut des Actuaire
Sur le thème : **l'IA dans les métiers de la relation client**



Maud THOMAS

Maître de conférence à Sorbonne Université –
Co-responsable du Master d'actuariat de l'ISUP –
Membre certifiée de l'Institut des Actuaire
Sur le thème : **l'IA dans les métiers du pilotage économique, comptable et financier**

Autres vidéos



Ouverture

par **Thierry TISSERAND**
Président de l'Observatoire



Norbert Girard

Secrétaire Général de l'Observatoire donne les
1^{ères} estimations de l'évolution des effectifs de l'assurance au 31/12/2022



Michel PAILLET, Chargé de mission à l'Observatoire, répond à la question :
Quelles sont les premières tendances d'évolution des métiers et des compétences des salariés de l'assurance ?

Dans une autre vidéo, il nous fait part de son analyse sur le thème :
Se former à l'IA, un enjeu collectif



Le **R**apport de l'**O**bservatoire sur les **M**étiers et les formations des salariés de l'**A**ssurance

Avec 154 700 salariés au 31 décembre 2022, l'assurance poursuit la croissance continue de ses effectifs consolidés. Sur l'année, ce sont ainsi 1 400 postes supplémentaires (+0,9%) qui ont été générés par la branche professionnelle. Cumulée sur les 10 dernières années, la création nette d'emplois s'élève ainsi à 7 100 personnes (+4,8%).

Malgré un turnover reparti à la hausse, les recrutements font plus que compenser les départs et battent même tous les records antérieurs : 18 600 embauches. Si près de 4 nouveaux entrants sur 5 se situent à un niveau \geq Bac+2, les niveaux \leq Bac (20,5%) continuent d'occuper une place conséquente dans les politiques de recrutement des entreprises. Dans ce cas, il s'agit surtout d'alternants visant l'obtention d'un diplôme de niveau Bac+2, ou alors de professionnels expérimentés, principalement dans les métiers de la relation client (vente sédentaire et itinérante, indemnisation, gestion des opérations d'assurances).

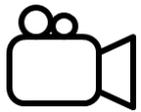
En 2022, on observe que la part des CDI augmente et concerne 58,7% des embauches (soit +2,2 points), notamment en réponse aux fortes tensions qui subsistent sur le marché du travail. Pour autant, l'alternance n'est pas en reste et rassemble toujours un quart des recrutements : 4 650 nouveaux entrants en 2022 (soit 250 personnes de plus qu'en 2021). Ajoutés à ceux déjà en poste, ce sont ainsi plus de 6 700 alternants qui travaillent dans les sociétés d'assurances, soit 4,4% des effectifs totaux. Pour rappel, ils n'étaient «que» 1 260 en 2002 et 3 940 en 2012...

Après deux années de baisse, la part des femmes dans les effectifs réaugmente à nouveau : 60,9%, soit le plus haut niveau jamais atteint dans l'assurance. Cet état de fait résulte de la combinaison de deux mouvements contingents : des sorties inférieures en volume à leur poids relatif dans les effectifs et le maintien d'un fort taux de femmes dans les recrutements (respectivement 58% et 59,7% vs 60,9%).

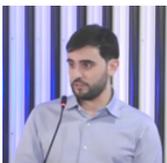
Disposant désormais de 6 années de recul statistique sur le télétravail, il était intéressant de dresser un premier bilan de sa diffusion dans les sociétés d'assurances. Déjà en croissance régulière avant la crise du Covid (avec une progression de +50% chaque année), c'est néanmoins à partir de 2020 que la généralisation du télétravail est la plus spectaculaire. On observe toutefois que si le nombre de télétravailleurs reste toujours croissant, la durée moyenne télétravaillée marque quant à elle un recul notable en 2022. Plus précisément, si les cadres et les franciliens y recourent davantage, indépendamment d'autres critères (sexe, ancienneté, voire niveau de diplôme détenu), c'est surtout le métier exercé qui est facteur de différences.



La conférence en **vidéos**...



Ouverture par le Président de l'OEMA **Thierry TISSERAND** de la conférence pour la présentation du rapport sur les métiers et les formations des salariés de l'Assurance au 31/12/2022, le **ROMA 2023**.



Dans cette première vidéo, **Anthony DA SILVA**, Chargé d'études statistiques à l'OEMA, expose les **points-clefs du ROMA 2023**.



Avec les réactions et commentaires de :
Elisabeth DORBES, Responsable compétences et talent management chez CNP Assurances, et
Aurélia TIERCELIN-TOSETTI, Responsable développement des compétences et formation chez SMA BTP.



Caroline DEL TORCHIO, Co-Fondatrice & CEO de MENSANA décrit comment exploiter au mieux la data RH afin de répondre aux défis relatifs au pilotage du volet «S» de la RSE, c'est-à-dire le volet «social». Cette toute jeune startup positionnée dans le domaine des technologies de la donnée s'inscrit notamment dans la perspective de l'arrivée de la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) qui va introduire de nouvelles exigences en matière de reporting social.

De la formation à l'apprenance

La fabrique des compétences après la prise de poste

Intervenant
Tuteur
Accueil
intégration
découverte
formation
Organisation
Apprenant
Manager
Plan de travail
Progressivité
Apprentissage
Savoirs
Collaborateur
Transmission
Accompagnement
Évaluation

Il y a près de 20 ans, Philippe Carré publiait un ouvrage majeur : «L'apprenance, un nouveau rapport au savoir». L'apprenance y était défini comme «un ensemble durable de dispositions favorables à l'action d'apprendre, dans toutes les situations formelles ou informelles, de façon expérientielle ou didactique, autodirigée ou non, intentionnelle ou fortuite». 20 ans après, qui n'est pas convaincu que ces dispositions sont indispensables à l'ensemble des collaborateurs de notre branche ?

A la question «comment fabriquons nous nos compétences ?», une réponse communément répandue avance trois chiffres : 10% au moyen de la formation, 20% au travers des interactions avec les autres, 70% par les réponses que nous élaborons face aux défis que les situations de travail nous posent. Or ces proportions s'inversent quand nous regardons leur poids respectif dans les travaux...

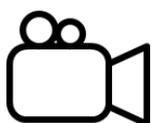
C'est peu dire en effet à quel point nous risquons de passer à côté du sujet si nous accordons à la formation une place trop exclusive. Le décalage observé devrait plutôt nous conduire à la question suivante : «Au temps de la relation client, du digital et du travail complexe, comment les entreprises d'assurances favorisent-elles des environnements propices à l'apprenance ?».

Car qui dit apprenance dit écosystème d'apprenance (de préférence à «organisation apprenante», car seuls les individus apprennent). Au centre, le collaborateur et ses dispositions à apprendre. Autour de lui, tout ce avec quoi il interagit : des systèmes et outils de production, des situations de travail avec des clients ou des collègues, des formations et une diversité d'accompagnants, une trame de relations humaines, une ambiance de travail au sein d'une équipe...

Ce sont ces interactions (et introspections) que nous avons tenté de saisir dans une enquête. Celle-ci se concentre sur la fabrique des compétences après la prise de poste, suite à un recrutement, une mobilité interne ou dans le cadre d'un contrat d'alternance. Neuf micro-études en entreprise, complétées par des entretiens avec des alternants issus de trois écoles d'assurances, ont fourni la matière de cette étude. Nous avons ainsi interrogé des managers, des formateurs et des responsables RH sur le métier cible et l'organisation des parcours d'intégration, avant d'interviewer les apprenants sur l'expérience de leur apprentissage.



La conférence en **vidéos**...



Cette rencontre annuelle s'est déroulée sous la présidence de **Thierry TISSERAND**, Président de l'Observatoire.



Michel PAILLET, Chargé d'études à l'OEMA a présenté l'étude
**De la formation à l'apprenance,
la fabrique des compétences après la prise de poste**

Deux tables rondes...

animées par **Norbert GIRARD** Secrétaire Général de l'OEMA



Les transformations de la fonction tutorale

Elisabeth DORBES, Responsable compétences & talent management, CNP Assurances et **Miriam ZOUARI**, Directrice pédagogique de l'ENAss, CNAM



Quelle fonction formation au temps de l'apprenance ?

Justine DELASPRES, Responsable RH formation, MACSF et **Sophie LUCE**, Directrice d'ASCENSIO, centre de formation AESIO, Groupe AEMA



... et une interview



La réflexivité au cœur de l'apprenance

Marc DENNERY, co-fondateur et co-dirigeant de C-Campus.

MIXITE et DIVERSITE dans les SOCIETES d'ASSURANCES

2 Rapports publiés en 2023
(données au 31/12/2021 et données au 31/12/2022)

Fruit d'une collaboration avec **France Assureurs**, l'édition 2023 des indicateurs de mesure de la mixité et de la diversité dans les sociétés d'assurance a été élaborée à partir des éléments suivants :

les indicateurs issus de l'exploitation des enquêtes annuelles effectuées par l'**OEMA** sur les données sociodémographiques des salariés des entreprises adhérentes à France Assureurs.

En 2021, le taux de réponse à ces enquêtes est de **94%** ;
et **pour 2022**, ce taux monte à **94,8%**.

les données sur les rémunérations résultant de l'enquête annuelle menée auprès des entreprises adhérentes à France Assureurs. Cette enquête porte sur les salaires à temps plein relevant de la convention collective nationale des sociétés d'assurances du 27 mai 1992, la convention collective nationale de l'inspection d'assurance du 27 juillet 1992 et la convention collective nationale des salariés commerciaux des sociétés d'assurances du 27 mai 1972 ;

les données fournies par **OPCO Atlas** pour les contrats de professionnalisation pris en charge.

Evènements

Projets

Réseaux sociaux

Site internet

.../...

AU BILAN DE L'ANNEE...

Une trentaine de vidéos,
dont les **Essentiels**, et
quelques «**shorts**»...

26 vidéos ont été réalisées à partir de nos conférences filmées



+ 3 « shorts »



Le télétravail :
où en sommes-nous ?



La nouvelle directive CSRD

L'IA dans les métiers de l'assurance



AU BILAN DE L'ANNEE...

Pour cette nouvelle saison,
trois épisodes des
TUTOS de TOM
ont été réalisés...

... en collaboration avec l'Opcv Atlas, France assureurs et les agences de communication Portemire et Signature.



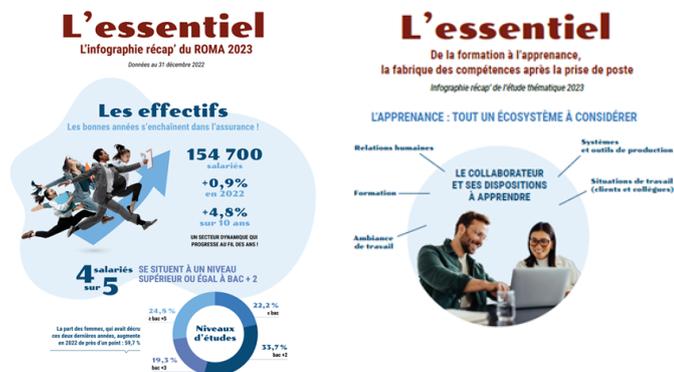
AU BILAN DE L'ANNEE...

Réseaux sociaux, Internet, E-mailing...

Les différents réseaux sociaux utilisés pour la communication de l'Observatoire sont **LinkedIn**, **Facebook** et **Twitter**, qui cumulent **environ 3 300 abonnés**. Les posts diffusés alternent entre actualités de l'Observatoire et articles de veille.

2 infographies

réalisées avec l'agence de communication Signature



8 carrousels

pour les réseaux sociaux



Brevo (anciennement Sendinblue) est notre nouvelle application de communication qui permet d'envoyer des e-mailings à plus de **1 900 contacts**, soit **environ 35 envois par an**.



Le **site internet** quant à lui est mis à jour au fur et à mesure de l'actualité de l'Observatoire.



Avec **près de 160 vidéos** disponibles et **400 abonnés**, la chaîne YouTube est principalement alimentée par les enregistrements de nos conférences.



AU BILAN DE L'ANNEE...

Une **charte graphique** modernisée et dynamisée !



AU BILAN DE L'ANNEE...

Depuis plusieurs années l'Observatoire parraine des groupes d'étudiants de l'ENAss dans leur projet d'étude. Cette année **deux groupes** ont été sélectionnés.

1^{er} projet des élèves de l'ENAss

Le premier groupe, composé de 5 élèves, nous a proposé une action de **promotion du secteur de l'assurance**



A l'issue de plusieurs mois de travail, **trois vidéos** ont été réalisées autour de trois univers de métier :

JOB X Assurance - Découvrez le métier de...

Analyste grands risques

Souscripteur en assurance d'œuvres d'art

Risk manager



Ces vidéos cumulent **près de 1 300 vues** sur notre **chaîne YouTube...**

... et ont généré plus de **3 100 impressions sur LinkedIn** pour un **taux d'engagement de 6,17%**



AU BILAN DE L'ANNEE...

2^{ème} projet des élèves de l'ENAss

Le deuxième groupe, composé de 3 élèves, a conduit un projet de conférence sur le thème :

Construire sa trajectoire professionnelle en assurance



Se basant sur plusieurs analyses et enquêtes longitudinales en matière de parcours professionnels, quatre témoins sont venus rendre compte de leur expérience personnelle et de leur connaissance du terrain.



Nelly BROSSARD

Senior Advisor – Dirigeante
Vice-Présidente Insurtech France



Amadou KASSE

Directeur Epargne et
Retraite chez GEREP



Vanessa DALAS

Responsable Practice Assurances
Chez Progress Associés



Pascal NOLLA

Président Enass Alumni
(Association des
anciens étudiants
de l'Enass)

La conférence s'est déroulée en avril dans l'auditorium de France Assureurs

Interventions / Présentations

.../...

Un certain nombre de rapports d'analyses complémentaires ont été émis : trois présentations dans le cadre de la **commission paritaire CPPNI** avec des focus spécifiques sur le télétravail, le travail des commerciaux, les seniors, la participation en qualité d'expert à la **CPNFPE**, un séminaire social portant sur le défi climatique, une à deux intervention(s) par semaine en entreprise à la **demande des DRH**, responsables opérationnels ou **organisations syndicales**, la participation auprès de **France Compétences** qui a pour mission d'animer le réseau des 135 observatoires prospectifs des métiers et des qualifications, des interventions à l'**ENAss**, l'**ESA**, l'**IFPAss**, l'**École de Droit de La Sorbonne**, l'**Université d'Assas**, **Dauphine**, **CHEA**, mais aussi à la **ROAM**, des interventions auprès de **Think Tank**, comme l'**Association nationale du marketing**, la **Fabrique d'Assurance**, **Demain l'Assurance**, participation à la **CPT prospective d'ATLAS**.../...

Colloques

Commissions

Comités de direction

Comités scientifiques

Concours

Conférences

Conseils

Cours

Echanges

Entretiens

Exposés

Formations

Interventions

Interviews

Jurys

Matinales

Présentations publiques

Remises de diplômes

Rencontres d'étudiants

Rendez-vous téléphoniques

Réunions préparatoires

Séminaires

Soutenances

Think Tank



Depuis 27 ans, **toutes nos publications** sont accessibles à **tous les publics...**

Nomenclature des métiers dans l'assurance

L'entrée de la profession dans l'ère numérique rendait l'adaptation de sa nomenclature nécessaire. Cette troisième édition, qui articule les 154 100 salariés de l'assurance en 14 domaines fonctionnels et 45 familles de métiers, consacre le basculement de l'assurance dans cette nouvelle époque, permettant ainsi de mieux rendre compte des dynamiques à l'œuvre à la maille des métiers.

Rapports de l'Observatoire sur les Métiers et les formations des salariés de l'Assurance (ROMA)

Le ROMA consolide les données socioprofessionnelles de l'ensemble des adhérents de France Assureurs. Actualisé chaque année depuis la création de l'Observatoire en 1996, il décrit la population des salariés du secteur et présente depuis 2006 un panorama de la formation professionnelle, initiale et continue.

Dans le cadre de sa mission, l'Observatoire fournit par ailleurs à chaque société adhérente à France Assureurs (et ayant participé à l'enquête) un Cahier de statistiques comparant ses données propres à celles de la branche professionnelle.

Profils métiers et études thématiques

Chaque année une étude est produite sur un métier ou une thématique spécifique...

Baromètres prospectifs

Le Baromètre est un outil d'aide à la gestion prospective des métiers et des compétences dans le secteur de l'assurance. Actualisé chaque année, il vise à éclairer les évolutions potentielles d'activités, d'emplois et de métiers à l'horizon des trois à cinq prochaines années. Sa finalité est ainsi d'aider les acteurs à anticiper les réponses appropriées sur les terrains du recrutement, de la formation professionnelle et de l'accompagnement des salariés.

Cette analyse s'ouvre par un recensement des facteurs environnementaux qui structurent l'activité et déterminent les stratégies d'entreprises. Ces dernières reçoivent la chaîne d'activités et recomposent les emplois. C'est ainsi que ce réagencement produit des effets quantitatifs et qualitatifs sur les métiers et les compétences, lesquels déterminent les besoins d'accompagnement RH.

Toutes nos études sont à la libre disposition de toute personne intéressée par nos travaux : sociétés d'assurance, organisations d'employeurs et de salariés, organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement, étudiants...

Nous contacter



Norbert GIRARD

Secrétaire général,
Responsable de la publication

Célia LOURENÇO

Assistante de direction / Chargée de communication,
de la conception et de la réalisation

31 rue du Colisée - 75008 PARIS
www.metiers-assurance.org
01 53 21 51 22

observatoire@obs.gpsa.fr

